

## 1. INTRODUCCIÓN

En el marco del programa anual de auditorías del IDIGER suscrito para la vigencia 2019, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a la emisión de respuestas en cumplimiento del Procedimiento de Asistencia Técnica GAR-PD-01 Versión 4 y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas. Este informe se realiza como seguimiento a la efectividad de las acciones ejecutadas por la Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos del Cambio Climático en cumplimiento del Plan de Mejoramiento de la Auditoría realizada al procedimiento de Asistencia Técnica durante la vigencia 2017, adicionalmente teniendo en cuenta que los requerimientos de visitas técnicas presentan una participación de alrededor del 20% respecto al total de solicitudes que ingresan a la entidad, siendo el trámite más solicitado como se puede evidenciar en los informes semestrales de Evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

## 2. DESARROLLO

Para el desarrollo de este seguimiento la Oficina de Control Interno, generó una base de datos a través del árbol de consultas del aplicativo de correspondencia de la entidad: Aplicativo **CORDIS**.

En esta base de datos se genera un reporte de la fecha de ingreso, la fecha límite permitida y la fecha de respuesta, lo cual permite evaluar la oportunidad en la emisión de respuesta al ciudadano, como se presenta a continuación:

Tabla 1. Oportunidad en la respuesta – Asistencia Técnica – Primer semestre 2018

CLASIFICACIÓN	OPORTUNIDAD	TOTAL RADICADOS	% RADICADOS	PROMEDIO DE INDICE DE OPORTUNIDAD
INFORMATIVO	A TIEMPO	230	99,6%	14,42
	FUERA DE TIEMPOS	1	0,4%	0,47
	TOTAL INFORMATIVO	231	100,0%	14,36
VISITA TÉCNICA E INFORMES	A TIEMPO	118	23,6%	2,42
	FUERA DE TIEMPOS	381	76,4%	0,65
	TOTAL VISITA TÉCNICA E INFORMES	499	100,0%	1,07

Fuente: Aplicativo de correspondencia CORDIS (2019)

Tabla 2. Oportunidad en la respuesta – Asistencia Técnica – Segundo semestre 2018

CLASIFICACIÓN	OPORTUNIDAD	TOTAL RADICADOS	% RADICADOS	PROMEDIO DE INDICE DE OPORTUNIDAD
INFORMATIVO	A TIEMPO	225	100,0%	14,29
	FUERA DE TIEMPOS	0	0%	--
	TOTAL INFORMATIVO	225	100,0%	14,29
VISITA TÉCNICA E INFORMES	A TIEMPO	281	42,1%	1,82
	FUERA DE TIEMPOS	387	57,9%	0,73
	TOTAL VISITA TÉCNICA E INFORMES	668	100,0%	1,19

Fuente: Aplicativo de correspondencia CORDIS (2019)

Tabla 3. Oportunidad en la respuesta – Asistencia Técnica – Primer cuatrimestre 2019

CLASIFICACIÓN	OPORTUNIDAD	TOTAL RADICADOS	% RADICADOS	PROMEDIO DE INDICE DE OPORTUNIDAD
INFORMATIVO	A TIEMPO	2	100%	1,53
	FUERA DE TIEMPOS	0	0%	
	TOTAL INFORMATIVO	2	100%	1,53
VISITA TÉCNICA E INFORMES	A TIEMPO	138	40%	1,28
	FUERA DE TIEMPOS	203	60%	0,74
	TOTAL VISITA TÉCNICA E INFORMES	341	100%	0,96

Fuente: Aplicativo de correspondencia CORDIS (2019)

\*Nota: El índice de oportunidad calculado corresponde a la relación entre los días límite para generar la respuesta y los días en los que realmente se generó la respuesta.

En las tablas 1 y 2 se observa que durante la vigencia 2018, se dio cierre a aproximadamente 200 radicados por semestre con el carácter de informativo; cierres realizados dentro de los términos.

En atención a la Estrategia de Manejo Adecuado de PQRS, socializado por el área de Atención al Ciudadano el pasado 21 de marzo de 2019, la Oficina de Control Interno procedió a revisar una muestra aleatoria de los comunicaciones clasificadas como informativas para verificar que el cierre de las mismas se halla hecho de acuerdo a los parámetros establecidos a través de la mencionada estrategia:

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

$$n = 24$$

N = 456 (Población total: radicados cerrados como informativos)

Za = 1,645 (Factor de seguridad; para una seguridad del 90%)

p = 0,1 (Proporción esperada)

q = 0,9 (1-p)

d = 0,1 (Precisión)

Tabla 4. Verificación de radicados cerrados como informativos

RADICADO	Otro Asunto	Atención a recomendaciones					
		Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá	Alcaldías Locales	Instituto de Desarrollo Urbano	Secretaría Distrital de Ambiente	Secretaría Distrital de Hábitat	Secretaría Distrital de Movilidad
2018ER4783		X					
2018ER2298			X				
2018ER10241		X					
2018ER3490				X			
2018ER1026				X			
2018ER5847					X		
2018ER8756			X				
2018ER18		X					
2018ER3491				X			
2018ER5270		X					
2018ER6518					X		
2018ER7943	X						
2018ER11035						X	
2018ER14762		X					
2018ER12117		X					
2018ER18080			X				
2018ER17548							X
2018ER21676					X		
2018ER20592			X				
2018ER13235			X				
2018ER16848						X	
2018ER11838					X		

**INFORME**  
Informe de Seguimiento a la emisión de respuestas –  
**ASISTENCIA TÉCNICA**

Periodo  
Junio de 2019

SEC-FT-28 V1

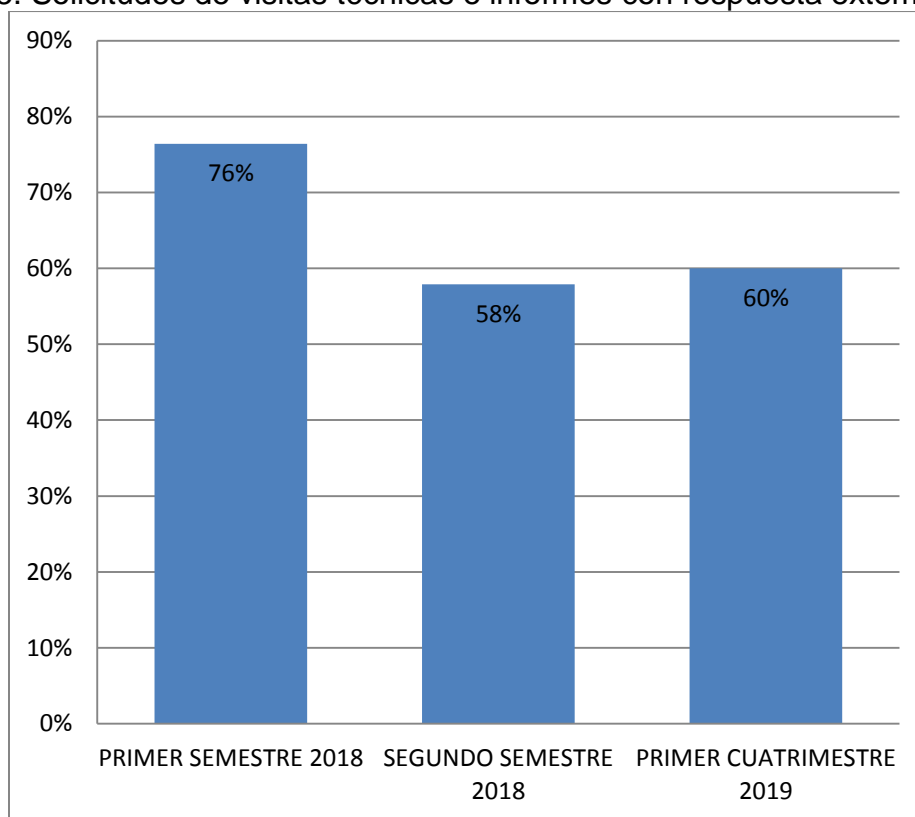
RADICADO	Otro Asunto	Atención a recomendaciones					
		Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá	Alcaldías Locales	Instituto de Desarrollo Urbano	Secretaría Distrital de Ambiente	Secretaría Distrital de Hábitat	Secretaría Distrital de Movilidad
2018ER20004	X						
2018ER20500			X				

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno, Aplicativos CORDIS, SIRE y Servidor NAS

Verificada la muestra, se evidencia que los oficios radicados no correspondían a solicitud de visitas técnicas de competencia del grupo de Asistencia Técnica, y que de los oficios cerrados como informativos el 92% corresponde al reporte de acciones relacionadas con las recomendaciones realizadas por el IDIGER a través de Diagnósticos Técnicos.

Con relación a los oficios clasificados como requerimiento de visita técnica se presenta un índice de oportunidad promedio a 1.07 para el primer semestre de 2018, 1.19 para el segundo semestre de 2018 y de 0.96 para el primer cuatrimestre de 2019. No obstante al verificar la cantidad de solicitudes de visitas técnicas respondidas por fuera de tiempos se encontró lo siguiente:

Tabla 5. Solicitudes de visitas técnicas e informes con respuesta extemporánea



Fuente: Aplicativo de correspondencia CORDIS (2019)

Durante el periodo evaluado se observa que más del 50% de los requerimientos de visitas técnicas e informes se han respondido posterior a los tiempos límites establecidos.

En atención a lo anterior se procedió a revisar una muestra aleatoria de los requerimientos respondidos fuera de tiempos para verificar la trazabilidad de los mismos.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = 25$$

N = 971 (Población total: radicados cerrados como informativos)  
Z<sub>α</sub> = 1,645 (Factor de seguridad; para una seguridad del 90%)  
p = 0,1 (Proporción esperada)  
q = 0,9 (1-p)  
d = 0,1 (Precisión)

Para la consulta de esta información se accedió al aplicativo CORDIS, en el cual se revisaron los tiempos asignados a cada uno de las etapas que se observan como recurrentes, con el fin de determinar la etapa en la elaboración del Diagnóstico en la cual se presenta mayor represamiento.

Por otra parte en el servidor NAS (CORDIS\_SALIDAS) se verificaron las respuestas emitidas con el objetivo de determinar qué porcentaje de los requerimientos clasificados como Visita Técnica (de la muestra seleccionada), generaron Diagnóstico Técnico.

Finalmente, se procedió a consultar en el aplicativo SIRE el cargue y aprobación de los Diagnósticos Técnicos, generados a partir de los requerimientos de la muestra.

**INFORME**  
Informe de Seguimiento a la emisión de respuestas –  
**ASISTENCIA TÉCNICA**

SEC-FT-29 V1

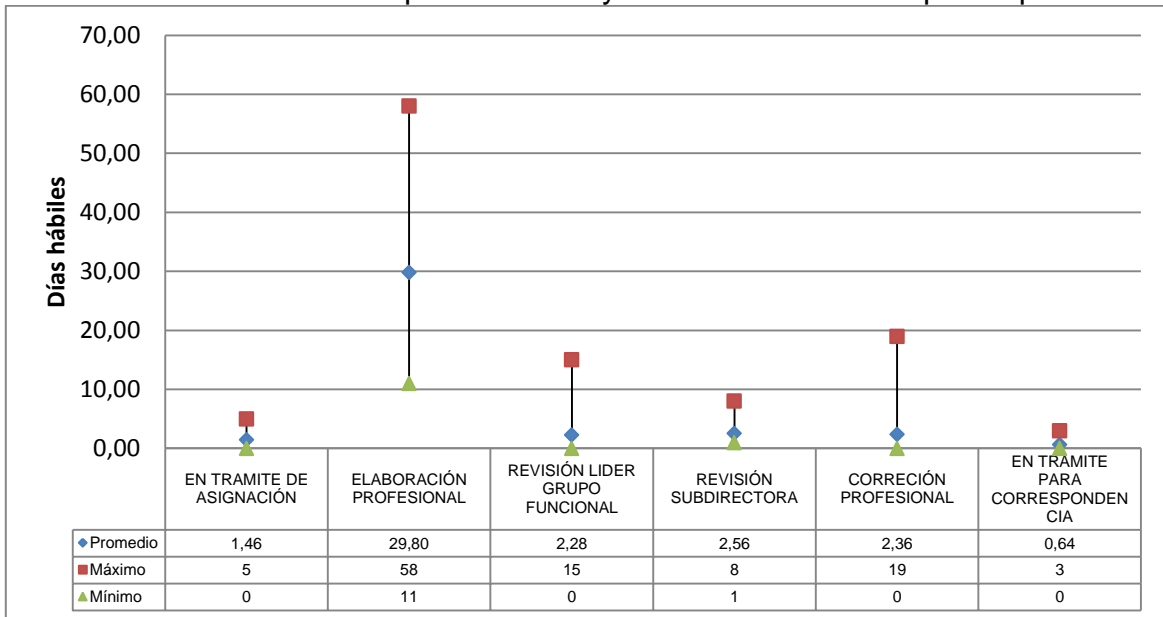


Tabla 6. Muestra de requerimientos de Visitas Técnicas e informes

RADICADO ENTRADA	RADICADO SALIDA	DOCUMENTO GENERADO	ESCENARIO DE RIESGO	TRASLADO	EN TRAMITE DE ASIGNACIÓN	ELABORACIÓN PROFESIONAL	REVISIÓN LIDER GRUPO FUNCIONAL	REVISIÓN SUBDIRECTORA	CORRECCIÓN PROFESIONAL	REVISIÓN DIRECCIÓN	PARA CORRESPONDE EN CORTE DE TERMINOS	TOTAL	SIRE	
2018ER5546	2018EE8746	11847	CONSTRUCCIONES		3	54		2				59	APROBADO	
2018ER6619	2018EE8168	11768	CONSTRUCCIONES		0	36	1	1	3			41	APROBADO	
2018ER8411	2018EE14427	No genera diagnostico			1	22		2	3			28	APROBADO	
2018ER11555	2018EE11524	12109	CONSTRUCCIONES			27	3	1				31	APROBADO	
2018ER7568	2018EE9997	11954	CONSTRUCCIONES			33		1		2	19	55	APROBADO	
2018ER9110	2018EE10209	11961	CONSTRUCCIONES			18	1	1		1	3	18	42	APROBADO
2018ER9142	2018EE10886	12051	CONSTRUCCIONES		1	18	1	2				29	51	APROBADO
2018ER4894	2018EE8346	11779	CONSTRUCCIONES		1	58	1	3	2				65	APROBADO
2018ER6577	2018EE8349	11614	MOVIMIENTOS EN MASA		1	39	2	2			1		45	APROBADO
2018ER7058	2018EE7742	11672	CONSTRUCCIONES		2	15	4	8	3		1		33	APROBADO
2018ER14128	2018EE14683	12333	CONSTRUCCIONES		1	31	1	2	7		1		43	APROBADO
2018ER15249	2018EE15831	12362	CONSTRUCCIONES			34	1	4	1		1		41	APROBADO
2018ER21165	2019EE759	No genera diagnostico			2	40	2	2	1				47	APROBADO
2018ER20361	2019EE354	12617	MOVIMIENTOS EN MASA		4	35	6	1					46	APROBADO
2018ER13638	2018EE13609	12225	CONSTRUCCIONES		1	25	1	7	1		1		36	APROBADO
2018ER18511	2018EE18591	No genera diagnostico			5	32	1	3	9		2		52	APROBADO
2018ER21242	2019EE384	No genera diagnostico			1	30		2	2		1		36	APROBADO
2018ER18127	2018EE18156	12500	CONSTRUCCIONES		1	30	15	1	1		1		49	APROBADO
2018ER17056	2018EE17127	12452	CONSTRUCCIONES		1	12	4	4	19		1		41	APROBADO
2019ER3539	2019EE5084	12968	CONSTRUCCIONES		4	25	1	5	1				36	APROBADO
2019ER1166	2019EE3031	12789	CONSTRUCCIONES		1	23	5	3			1		33	APROBADO
2019ER352	2019EE2071	12788	MOVIMIENTOS EN MASA		1	29		1			1		32	APROBADO
2019ER4597	2019EE6421	12952	CONSTRUCCIONES		1	33	6	2	1		2		45	APROBADO
2019ER1882	2019EE3992	No genera diagnostico			1	35		1			1		38	APROBADO
2019ER1105	2019EE3304	12820	MOVIMIENTOS EN MASA	17	2	11	1	3	5				39	APROBADO

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno, Aplicativos CORDIS, SIRE y Servidor NAS

Tabla 7. Análisis de tiempos máximos y mínimos en cada etapa del proceso



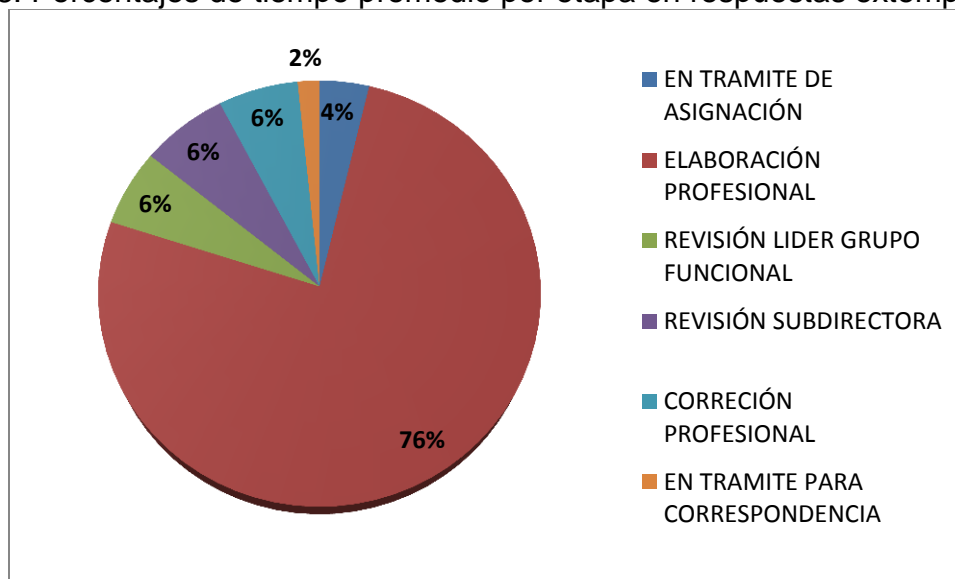
Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno, Aplicativos CORDIS, SIRE y Servidor NAS

La grafica anterior permite visualizar los tiempos máximos y mínimos transcurridos en la generación de respuestas por parte del grupo de asistencia técnica (en las etapas más recurrentes evidenciadas en el aplicativo CORDIS).

De la muestra se observa que las etapas de asignación, revisión por parte del líder del grupo funcional (Profesionales 222-29 y/o 222-23), revisión por parte de la Subdirectora y tramite de correspondencia se realizan en menos de 1 día con un máximo de 15 días hábiles, mientras que la etapa de corrección puede llegar a un máximo de 19 días y la etapa de elaboración a un máximo de 58 días. En promedio se presentan las siguientes tendencias:



Tabla 8. Porcentajes de tiempo promedio por etapa en respuestas extemporáneas



Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno, Aplicativos CORDIS, SIRE y Servidor NAS

Como producto de la verificación realizada se evidencia que el represamiento se sigue presentando en la etapa denominada “ELABORACIÓN PROFESIONAL”, situación ya evidenciada en la auditoria desarrollada por la Oficina de Control interno durante la vigencia 2017.

En comparación con la verificación realizada a una muestra en la Auditoria realizada a Asistencia Técnica en 2017, se presenta lo siguiente:

Tabla 9. Comparación tiempos máximos y mínimos (Auditoria 2017, Seguimiento 2019)

	EN TRAMITE DE ASIGNACIÓN		ELABORACIÓN PROFESIONAL		REVISIÓN LIDER GRUPO FUNCIONAL		REVISIÓN SUBDIRECTORA		CORRECCIÓN PROFESIONAL		EN TRAMITE PARA CORRESPONDENCIA	
	MÁX	MÍN	MÁX	MÍN	MÁX	MÍN	MÁX	MÍN	MÁX	MÍN	MÁX	MÍN
Auditoria 2017 (Muestra)	30	3	72	0	121	0	73	0	47	0	9	0
Seguimiento 2019 (Muestra)	5	0	58	11	15	0	8	1	19	0	3	0

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno, Aplicativos CORDIS, SIRE y Servidor NAS

\*Nota: La muestra revisada durante la vigencia 2017, corresponde a respuestas generadas durante el periodo (2013-2016). La muestra revisada durante la vigencia 2019, corresponde a respuestas generadas durante el periodo (2018-2019)

Se han disminuido los tiempos máximos con relación a las vigencias pasadas, pero aún persiste la generación de respuestas por fuera de los términos, como lo ilustra la tabla 5 (más del 50% de los requerimientos son respondidos en mora).

Por otra parte, se observa que del 100% de la muestra el 20% de los requerimientos no implicó la generación de un Diagnostico Técnico, al revisar dichos requerimientos se observa que la respuesta reitera o recopila conceptos ya generados, pero aun así se presentan respuestas extemporáneas.

Adicionalmente, se evidencia que tan solo el 12% de la muestra utilizó como recurso para ampliar el tiempo de respuesta, el corte de términos a través de la emisión de una respuesta previa al Diagnostico Técnico y/o respuesta definitiva, en la cual se explican los motivos de esta acción atendiendo la Ley 1755 de artículo 14 parágrafo 1 *“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”*.

De lo anteriormente expuesto, se concluye que se han reducido los tiempos máximos detectados durante la auditoria realizada en la vigencia 2017, pero se siguen presentando respuestas extemporáneas con tiempos que alcanzan a duplicar el máximo permitido. Por lo tanto y a pesar de las acciones desarrolladas por la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático se siguen presentando debilidades identificadas durante la auditoría realizada en la vigencia 2017, como se presenta a continuación:

- Fallas en la estandarización del proceso y en el control de los tiempos para la emisión de diagnósticos: Más del 50% de los requerimientos que ingresaron durante la vigencia 2018 y el primer cuatrimestre presentan mora en la respuesta, sobrepasando los tiempos hasta en un 117%, respecto al tiempo límite permitido
- Falta de medición de eficiencia y efectividad del proceso: Aun no se han implementado indicadores para medir la eficiencia y la efectividad del proceso.

Con relación a la asignación de tiempos a través del aplicativo CORDIS, se evidencia que los tiempos asignados no corresponden exactamente a los tiempos

de ley presentándose valores superiores a 15 o 30 días hábiles, lo cual puede deberse a errores en la parametrización del aplicativo CORDIS

### 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El grupo de asistencia técnica recibe alrededor del 20% de las solicitudes que llegan a la entidad, respecto al total de estas solicitudes aproximadamente el 30% es clasificado como informativo y el restante porcentaje corresponde a requerimientos de visitas técnicas e informes.
- Al realizar verificación de una muestra de requerimientos clasificados como informativos se evidenció que alrededor del 92% de los mismos corresponden al seguimiento a recomendaciones que realizan las entidades relacionadas en los Diagnósticos Técnicos que emite el IDIGER, en los cuales se evidencian respuestas con relación a la ejecución de acciones desarrolladas por la entidades de acuerdo a sus competencias, por lo que se recomienda evaluar la posibilidad de conservar un registro de la información remitida por las entidades con relación a la ejecución de acciones por parte de las mismas (obras, gestión) como antecedentes que puedan apoyar la elaboración de Diagnósticos Técnicos y/o Conceptos a fin de evitar reprocesos con otras entidades y/o para tener una mayor exactitud en lo conceptuado por parte de la entidad
- Por otra parte se evidencia que del total de solicitudes clasificadas como visita técnica y/o información, más del 50% se responden por fuera de términos con respuestas que en algunos casos duplican el tiempo máximo permitido.
- Con relación al análisis de efectividad de las acciones de Plan de Mejoramiento se evidencia que no se ha logrado subsanar la debilidad identificada en la auditoría realizada durante la vigencia 2017 denominada “Fallas en la estandarización del proceso y en el control de los tiempos para la emisión de diagnósticos”, por otra parte no se han implementado indicadores de eficiencia y efectividad que permitan realizar un seguimiento continuo a los resultados generados por el grupo de Asistencia Técnica.
- Se recomienda nuevamente: i) Desarrollar un proceso de planeación estructurada en el que se haga uso óptimo de los recursos, a través de la estandarización de tiempos y seguimientos permanentes a los resultados generados por el grupo y/o los profesionales, para esto es importante la

inclusión de indicadores de proceso ii) En el proceso de planeación tener en cuenta los tiempos históricos de emisión de los DI, a fin de realizar la contratación necesaria y tomar las decisiones pertinentes; además ejecutar planes de contingencia para afrontar el rezago de solicitudes cuando así se requiera iii) La realización de un estudio de tiempos y movimientos, a partir del cual se podrán tomar decisiones respecto a las distribuciones de cargas y contratación.

- Debido a que el equipo cuenta con personal con profesiones diferentes a Ingeniería Civil, (Información tomada del Registro de Planta de empleados con corte a diciembre de 2018) se recomienda fortalecer el componente técnico a través de capacitaciones en temáticas estratégicas para el grupo de Asistencia Técnica (patología de estructuras, geotecnia, etc).
- Se solicita la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios la revisión de los términos asignados y parametrizados a través del aplicativo CORDIS, toda vez que estos están excediendo los máximos permitidos (ley 1755 de 2015), presentándose tiempos como por ejemplo, 28, 31,33, 35 días hábiles (radicados 2018ER14128, 2018ER15249, 2018ER21165, 2018ER20361, 2018ER13638, 2018ER18511, etc) para la generación de respuesta cuando el máximo permitido de acuerdo a las condiciones de los requerimientos es de 30 días hábiles.
- Se recomienda unificar los criterios para el corte de términos y socializarlos con el grupo de Asistencia Técnica, toda vez que dentro de la muestra se evidencio que únicamente en un 12% del total de requerimientos revisados utilizó esta herramienta para la ampliación de los tiempos.

#### 4. APROBACIÓN.

Elaborado por		Revisado y Aprobado por	
<b>ORIGINAL FIRMADO</b> Tatiana Marcela Medina Mesa Profesional Oficina de Control Interno		<b>ORIGINAL FIRMADO</b> Diana Karina Ruiz Perrilla Jefe Oficina de Control Interno	
Fecha:	06/06/2019	Fecha:	07/06/2019

**Nota:** Para una mayor información referente a este documento comunicarse con el responsable de la elaboración.